

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN SISTEM E-FILING PADA PELAPORAN SURAT  
PEMBERITAHUAN (SPT) TAHUNAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA PEKANBARU TAMPAN**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)  
Pada Program Studi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

**OLEH:**

**SHERLY LEONITA**

**NIM. 01770623148**



**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2020**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

NAMA : SHERLY LEONITA  
NIM : 01770623148  
PROGRAM STUDI : DIPLOMA 3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
SEMESTER : VI (ENAM)  
JUDUL : PENERAPAN SISTEM E-FILING PADA PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU TAMPAN

Pekanbaru, 27 April 2020

Disetujui Oleh:

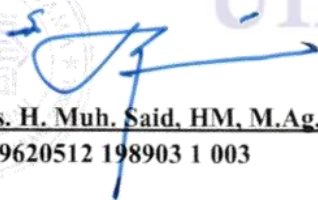
**PEMBIMBING**



Sahwitri Triandani, SE.M.Si  
NIP. 19820806 200604 2 002

**MENGETAHUI**

**DEKAN**



Dr.Drs. H. Muh. Said, HM, M.Ag, MM  
NIP. 19620512 198903 1 003

**KETUA PRODI**



Sahwitri Triandani, SE.M.Si  
NIP. 19820806 200604 2 002

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

NAMA : SHERLY LEONITA  
NIM : 01770623148  
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
PROGRAM STUDI : DIPLOMA 3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
JUDUL : PENERAPAN SISTEM E-FILING PADA PELAPORAN  
SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) TAHUNAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA PEKANBARU TAMPAN  
TANGGAL UJIAN : 08 MEI 2020

Disetujui Oleh:

PANITIA PENGUJI  
KETUA



Prof. Dr. Hj. Lenny Nofianti, SE, M. Si, Ak, CA  
NIP. 19751112 199903 2 001

MENGETAHUI

PENGUJI I



Dr. Mahmuzar, M.Hum  
NIP. 19760426 200701 1 016

PENGUJI II



Khairil Henry, SE, M.Si. Ak  
NIP. 19751129 2000801 1 009



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRAK**

**PENERAPAN SISTEM E-FILING PADA PELAPORAN SURAT  
PEMBERITAHUAN (SPT) TAHUNAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA PEKANBARU TAMPAN**

**OLEH:**

**SHERLY LEONITA**  
**NIM. 01770623148**

*Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan yang beralamat di jalan Ring Road Arengka II, SM Amin, Simpang Baru, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau. Berlangsung sejak bulan Januari sampai bulan April 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penerapan Sistem E-Filing dan apa kendala yang terjadi pada saat melaporkan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Metode penelitian adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui Wawancara Struktur di KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Analisis data dilakukan dengan Metode Deskriptif, dimana mendeskriptifkan hasil penelitian secara Deskriptif sesuai Standar Ukur dengan persepsi pengalaman informan di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Penerapan sistem e-filing pada Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan efektif meningkatkan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. 2) Penerapan sistem e-filing terkendala karena masalah koneksi yang terbatas. 3) Sistem e-filing memberikan pengaruh yang Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya*

**Kata Kunci:** *Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), E-Filing dan Kepatuhan*

UIN SUSKA RIAU

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT senantiasa kita ucapkan, atas limpahan berkat, rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “ **Penerapan Sistem E-Filing Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan** “ yang merupakan salah satu kewajiban untuk bisa lulus dan mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) dari studi program D3 Administrasi Perpajakan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Shalawat dan salam semoga tercurahkan pada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat yang setia mengorbankan jiwa raga untuk tegaknya syi’ar Islam, yang berpengaruh maanfaatnya hingga kini masih terasa.

Ucapan terima kasih tak lupa penulis ucapkan untuk kedua orang tua tercinta ayahanda **Sutoyo** dan Ibunda **Misnawati**. Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kedua orang tua yang telah mendidik, merawat penulis dari kecil sampai saat ini, dan untuk perjuangan dan juga do’a dari orang tua, semoga Ayah dan Ibunda penulis dirahmati oleh Allah SWT, amin. Tidak lupa juga penulis hanturkan banyak terimakasih kepada keluarga besar, kakek, nenek, Abang, om, tante, sepupu, kerabat serta sahabat dekat penulis lainnya yang selalu memotivasi penulis agar segera menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan cepat.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat saran, dorongan, bimbingan, serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih kepada:

Bapak Prof. DR. KH. Ahmad Mujahidin S.Ag, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM. M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Sahwitri Triandani, SE, M,Si selaku Ketua Jurusan Prodi D3 Administrasi Perpajakan dan Pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukkan serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing, dan menyempurnakan Tugas Terakhir ini.

Ibu Irien Violinda Anggriani, SE, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Prodi D3 Administrasi Perpajakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Muhammad April, S.H., M.Hum selaku Penasehat Akademik selama kurang lebih 3 tahun, terima kasih atas nasehat dan bimbingan yang telah diberikan selama ini.

Para Dosen Jurusan Prodi D3 Administrasi Perpajakan yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang sangat berharga selama kurang lebih 3 (Tiga) tahun perkuliahan.

Seluruh Staf Jurusan D3 Administrasi Perpajakan dan Staf Akademik di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial tanpa terkecuali. Terimakasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Terima Kasih Kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bapak Edward Hamonangan Sianipar beserta seluruh pegawai khususnya Bidang Sub Advokasi, Pelaporan dan Kepatuhan Internal, Bapak Herbet Pidotua Sitanggang, abang Abdul Rahman , kakak Juniati Dyna Silalahi dan abang Ardhan Anggara yang telah membimbing dan selalu memberikan motivasi kepada penulis.

Terima Kasih kepada Bapak Sony selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan berserta Pegawai di KPP Pratama Pekanbaru Tampan yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian dilokasi peneliti.

10. Terima Kasih untuk Sahabatku Azli Ranti Arda Sari, Maya Oktaria, Nessa Setri Nanda, Mugi Handayani, Egi Khodijah, Rezki Indah Lestari, Dian Syafitri, Elsyi Puspita Sari, Yeyen Aulia Sari, Iswatul Husna dan semua sahabatku yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih telah menemani hari- hariku dan selalu memberikan motivasi.

Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Jurusan D3 administrasi perpajakan, terimakasih telah memberikan pengalaman, kekompakan, kebersamaan, dan cerita tersendiri kurang lebih 3 tahun ini.

Terima Kasih buat Rekan-Rekan Relawan Pajak yang memberikan pengalaman yang luar biasa selama 2 tahun ini kepada penulis.

Semua Pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis mengucapkan Terima Kasih.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Segala bantuan yang telah diberikan hendaknya menjadi amal sholeh dan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Kepada Allah SWT jualah penulis berserah diri, kiranya Allah SWT selalu meridhoi segala yang kita lakukan.  
Aamiin.....

Pekanbaru, April 2020

Penulis,

SHERLY LEONITA  
NIM. 01770623148

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Metode Penelitian.....	6
1.5.1 Lokasi Peneliti.....	6
1.5.2 Waktu Penelitian .....	6
1.5.3 Jenis Data .....	6
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data.....	7
1.5.5 Analisis Data .....	8
1.6 Sistematika Penelitian .....	8
<b>BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR PELAYANAN</b>	
<b>PAJAK PRATAMA PEKANBARU TAMPAN</b>	
2.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Pekanbaru Tampan .....	10
2.2 Tipologi, Tugas dan Fungsi .....	11
2.2.1 Tipologi.....	11
2.2.2 Tugas .....	13
2.2.3 Fungsi.....	13
2.3 Visi dan Misi Kpp Pratama Pekanbaru Tampan .....	14
2.3.1 Visi .....	14
2.3.2 Misi .....	14
2.4 Struktur Organisasi KPP Pratama Pekanbaru Tampan .....	15
2.5 Uraian Tugas KPP Pratama Pekanbaru Tampan .....	16

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6 Wilayah Kerja KPP Pratama Pekanbaru Tampan .....	19
2.7 Sumber Daya Aparatur KPP Pratama Pekanbaru Tampan .....	20
<b>BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK</b>	
3.1 Tinjauan Teori .....	22
3.1.1 Perpajakan .....	22
3.1.1.1 Definisi Pajak .....	22
3.1.1.2 Fungsi Pajak .....	23
3.1.1.3 Subjek Pajak .....	23
3.1.1.4 Wajib Pajak .....	24
3.1.1.5 Sistem Pemungutan Pajak .....	24
3.1.2 Kepatuhan .....	25
3.1.3 Surat Pemberitahuan (SPT) .....	26
3.1.3.1 Dasar Hukum .....	26
3.1.3.2 Fungsi SPT .....	26
3.1.3.3 Macam-Macam SPT .....	27
3.1.3.4 Sanksi Tidak/Keterlambatan Lapor SPT Tahunan .....	27
3.1.3.5 Prosedur yang berhubungan dengan SPT .....	28
3.1.4 Sistem <i>E-Filing</i> .....	29
3.1.4.1 Pengertian E-filing .....	29
3.1.4.2 Dasar Hukum E-Filing .....	30
3.1.4.3 Hal Yang Harus Di Perhatikan Setelah Melaporkan SPT Menggunakan Proses E-Filing .....	31
3.1.4.4 Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelaporan SPT .....	32
3.1.5 Pajak dalam Perspektif Islam .....	36
3.1.6 Penelitian Terdahulu .....	39
3.2 Tinjauan Praktek .....	41
3.2.1 Penerapan Pelaporan SPT Menggunakan E-Filing .....	41



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2.2	Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Pekanbaru Tampan .....	45
3.2.3	Kelebihan Pelaporan SPT Menggunakan Sistem E-Filing Di KPP Pratama Pekanbaru Tampan .....	47
3.2.4	Kendala Dalam Pelaporan SPT Menggunakan Sistem E-Filing Di KPP Pratama Pekanbaru Tampan .....	48
3.2.5	Upaya yang Telah Dilakukan KPP Pratama Pekanbaru Tampan Untuk Meningkatkan Jumlah SPT Menggunakan E-Filing .....	49

**BAB IV PENUTUP**

4.1	Kesimpulan .....	51
4.2	Saran .....	52

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

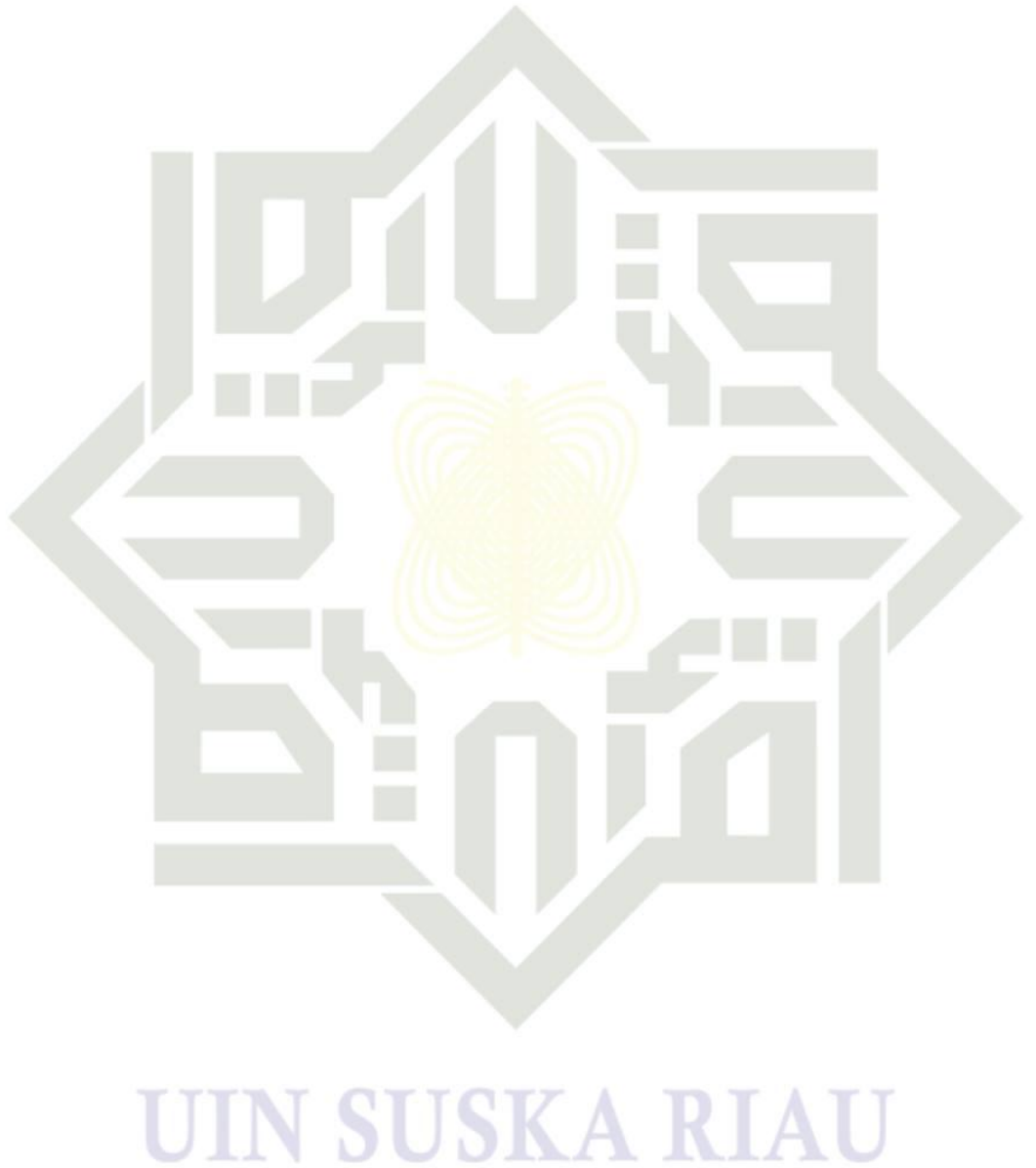
Tabel 1.1	Jumlah Pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi .....	3
Tabel 2.1	Kecamatan dan Kelurahan yang termaksud wilayah KPP Pratama Pekanbaru Tampan.....	20
Tabel 2.2	Daftar Pegawai KPP Pratama Pekanbaru Tampan.....	21
Tabel 2.3	Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan.....	21
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu .....	39
Tabel 3.2	Daftar Jumlah Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Pekanbaru Tampan.....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Pekanbaru Tampan.....	15
Gambar 3.1 Formulir Aktivasi <i>Efin</i> .....	42
Gambar 3.2 Kode <i>Efin</i> .....	42

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pemerintah terus memaksimalkan potensi Pajak yang ada untuk memenuhi pembiayaan Negara setiap tahunnya. Bagi sebagian Negara, tak terkecuali Indonesia sebagai negara berkembang, Pajak merupakan unsur paling penting dalam menompang anggaran penerimaan Negara. Pemerintahan Negara-negara di dunia menaruh perhatian yang begitu besar terhadap sektor Pajak. Pengeluaran pemerintahan yang menggunakan dana Pajak diantaranya belanja pegawai dan pembangunan sarana seperti jalan, jembatan, rumah sakit, hingga kantor polisi.

Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak, Instansi Pemerintahan di bawah Departemen Keuangan sebagai Pengelola Sistem Perpajakan di Indonesia, berusaha melakukan tugas pokoknya yaitu meningkatkan penerimaan Pajak dengan mereformasi pelaksanaan sistem perpajakan menjadi lebih modern. Semua pemasukan Negara yang berasal dari Pajak akan digunakan untuk membiayai semua pengeluaran umum negara, dalam hal ini digunakan untuk mensejahterakan dan memakmurkan rakyat (Waluyo,2010). Syarat utama yang harus dipenuhi dalam reformasi administrasi perpajakan adalah penyederhanaan sistem perpajakan sehingga dapat dikelola secara efektif dan efisien.

Sistem pemungutan pajak mengalami perubahan dari masa ke masa sesuai dengan perkembangan masyarakat dan Negara, baik di bidang kenegaraan maupun di bidang sosial dan ekonomi. Sistem pemungutan Pajak merupakan salah satu elemen penting yang menunjang keberhasilan pemungutan Pajak suatu



Negara. Secara umum, terdapat tiga sistem pemungutan Pajak, yaitu *official assessment system* (1967), *withholding system* (1968-1983), dan *self assessment system* (1984). Seiring berjalannya waktu, sejak adanya reformasi Indonesia mulai menerapkan *self assessment system*. Dalam sistem ini, Wajib Pajak dituntut untuk berperan aktif, mulai dari mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, mengisi SPT (Surat Pemberitahuan), menghitung besarnya pajak terutang, dan menyetor kewajibannya. Setiap Wajib Pajak yang terdaftar tentu memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dianggap sudah mengerti dan memahami mengenai peraturan perpajakan yang berlaku. Namun, dalam prakteknya masih banyak Wajib Pajak yang tidak tahu sama sekali mengenai peraturan perpajakan yang berlaku. Dengan masih adanya beberapa Wajib Pajak yang tidak sepenuhnya memahami peraturan dan melaporkan SPT Tahunannya yang akan berdampak pada penerimaan Pajak di Indonesia.

Salah satu jenis SPT yang harus dilaporkan Wajib Pajak orang pribadi adalah SPT tahunan. Wajib Pajak melaporkan Pajak terutang melalui SPT tahunan setiap tahun sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan dalam peraturan perpajakan. Penerimaan laporan SPT tahunan merupakan agenda rutin tahunan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak. DJP menunjuk setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk melaksanakan penerimaan SPT tahunan bagi seluruh Wajib Pajak yang terdaftar di wilayah kerja masing-masing.

Adapun yang menjadi masalah dalam pelaporan Surat Pemberitahuan saat ini adalah kesadaran masyarakat atau Wajib Pajak itu sendiri. Fakta di lapangan mengenai jumlah Wajib Pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT)

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah Pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Tahun 2015-2019**

Tahun	Yang Terdaftar	SPT Yang Diterima	Persentase Penerimaan SPT
2015	91.365	42.180	46%
2016	77.367	46.769	60%
2017	73.430	45.049	61%
2018	56.927	44.746	78%
2019	72.533	54.456	75%

**Sumber: Apportal KPP Pratama Pekanbaru Tampan {2015-2019}**

Tabel diatas menjelaskan bahwa jumlah Wajib Pajak yang terdaftar belum sepenuhnya melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunannya. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan, Direktorat Jenderal Pajak melakukan membenahan pelayanan publik kepada Wajib Pajak dengan diterbitkannya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-Filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak ([www.djponline.go.id](http://www.djponline.go.id)).

Salah satu upaya pemerintahan dalam meningkatkan penerimaan Pajak dengan melakukan modernisasi administrasi perpajakan berbasis teknologi terkini, yaitu *e-filing*. Layanan sistem *e-filing* diharapkan mampu menghemat biaya, waktu dan sumber daya untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu. Pemahaman teknologi informasi tersebut, diharapkan akan membantu Wajib Pajak dalam memanfaatkan sistem *e-filing*. Sistem *e-filing* yang efektif dan layak juga diharapkan akan mendorong Wajib Pajak untuk senantiasa

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT. Dengan sistem *e-Filing* yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak orang pribadi.

*E-Filing* adalah layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak, dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet. Dengan adanya sistem ini, para Wajib Pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri di kantor pelayanan Pajak. Selain itu, pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik di dalam maupun luar Negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran Petugas Pajak (24 jam 7 hari), dimana data akan dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet (*On-line*) yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP).

Berdasarkan latar belakang diatas, mengenai layanan aplikasi *Electronic Filing System (e-filing)*. Penulis bertujuan untuk melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan dalam memenuhi tugas akhir dengan judul **“Penerapan Sistem E-Filing pada Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan”**

#### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan yang akan diselesaikan dalam penelitian ini:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Apakah penerapan *E-Filing* di KPP Pratama Pekanbaru Tampan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan?
2. Apakah terdapat kendala pada penyampaian pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak menggunakan sistem *E-filing* dan Upaya apa yang dilakukan agar meningkatkan pelaporan SPT tahunan Wajib Pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan?

#### Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan *E-Filing* di KPP Pratama Pekanbaru Tampan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan.
2. Untuk mengetahui kendala dalam penyampaian pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak menggunakan sistem *E-filing* dan Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelaporan SPT tahunan Wajib Pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan.

#### Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi penulis Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat dalam mencapai kelulusan pada prodi D3 Administrasi Perpajakan UIN SUSKA Riau, selain itu juga untuk meningkatkan pemahaman mengenai

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perpajakan dan untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai perpajakan serta mampu mengaplikasikan ilmu yang diperoleh diperkuliahan pada dunia kerja.

2. Bagi mahasiswa sebagai langkah awal dalam mengaplikasikan semua ilmu yang telah diperoleh selama duduk di bangku kuliah dan menambah pengetahuan mengenai proses pelaporan SPT Tahunan orang pribadi, dan hal-hal yang berkaitan dengan perpajakan di Indonesia sebagai sumber referensi bagi penulis lainnya pada masa yang akan datang.
3. Bagi Akademisi hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai sumber informasi dan salah satu sumber referensi kajian teori bagi peneliti yang berminat pada bidang atau topik permasalahan yang sama.
4. Bagi KPP Pratama Pekanbaru Tampan Dengan menyusun Tugas Akhir ini diharapkan adanya peningkatan pelayanan dan sosialisasi oleh KPP terhadap masyarakat untuk melakukan pelaporan SPT dengan benar yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

### Metode Penelitian

#### 5.1 Lokasi Penelitian

Pelaksanaan akan dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan di JL. MR. SM.Amin (Ring Road Arengka II) Pekanbaru.

#### 5.2 Waktu Penelitian

Waktu Penelitian dilakukan tanggal 21 januari 2020 – 10 April 2020

#### 5.3 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam meneliti adalah:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 1.5.3.1 Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh penulis melalui wawancara.

#### 1.5.3.2 Data Sekunder

Data Sekunder data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara seperti bentuk laporan, catatan, dan dokumen melalui KPP Pratama Pekanbaru Tampan.

#### 1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Penulis mengumpulkan data dengan teknik Observasi dan Dokumentasi.

##### 1.5.4.1 Observasi

Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan dengan cara mengamati secara langsung objek yang menjadi tujuan penulis yaitu penerapan sistem *e-filing* pada pelaporan SPT tahunan orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

##### 1.5.4.2 Interview

Penulis mengumpulkan data dengan mengadakan Wawancara atau Tanya jawab tentang masalah yang diteliti secara langsung dan terbuka kepada pegawai dan staf KPP Pratama Pekanbaru Tampan khususnya kepada kepala Seksi Pelayanan, dan kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi yang dianggap mampu memberikan data dan informasi yang diperlukan oleh penulis dalam penelitian ini.

##### 1.5.4.3 Studi dokumentasi

Pengembalian data yang diperoleh pada tempat penelitian yang berkaitan dengan penelitian.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **1.5.5 Analisis Data**

Setelah data tersusun sistematis, langkah selanjutnya yaitu mengadakan analisis. Dalam hal ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penjelasan dengan kata-kata yang sistematis sehingga permasalahan terungkap dengan jelas dan data yang dinyatakan tidak dalam bentuk statistik.

### **1.6 Sistematika Penelitian**

Dalam penulisan ini terdapat beberapa bab dengan uraian sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, teknik pengumpulan data dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : GAMBARAN UMUM KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU TAMPAN**

Bab ini menjelaskan deskripsi atau gambaran umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, tentang sejarah singkat, visi misi, serta struktur organisasi unit kerja dan uraian tugas pokok dan fungsinya dalam Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

#### **BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

Dalam bab ini berisi tentang tinjauan teori atau konsepsi yang digunakan untuk pembahasan serta deskripsi mengenai data dan fakta berkaitan dengan judul dan pokok pembahasan dan di dalam bab ini akan membahas mengenai penerapan sistem *e-filing* pada

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelaporan surat pemberitahuan tahunan orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

**BAB IV : PENUTUP**

Bab ini merupakan bab akhir dalam penulisan ini, yang mana dalam bab ini akan memuat kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penulisan pada bab-bab sebelumnya mengenai hal-hal yang telah dikemukakan dari beberapa saran yang menjadi bahan masukan dalam penerapan sistem *e-filing* pada pelaporan surat pemberitahuan tahunan orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU TAMPAN

#### 2.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Pekanbaru Tampan

Pembentukan Kantor KPP Pratama (Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 473/KMK.01/2004 Tentang Perubahan Lampiran 1, II, III, IV dan V Keputusan Menteri Keuangan Nomor 433/KMK.01/2001 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 519/KMK.01/2004) tanggal 13 Oktober 2004.

Pada awalnya, dikota Pekanbaru hanya terdapat satu Kantor Pelayanan Pajak, yaitu KPP Senapelan. Saat itu masih terdapat Kantor Pelayanan PBB Pekanbaru dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pekanbaru. Namun seiring dengan perkembangan kota dan wilayah, kota pekanbaru dibagi dalam dua kewilayahan kantor pelayanan pajak pada tahun 1999, yaitu KPP Pekanbaru Tampan. Wilayah KPP Pekanbaru tampan meliputi wilayah Kabupaten Kampar, Kabupaten Pelalawan, dan Kota Madya Pekanbaru (Khusus kecamatan Payung Sekaki dan kecamatan Tampan). Perubahan nama KPP menjadi KPP Pratama berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK.01/2008 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak



tanggal 6 Mei 2008. Alamat Sekarang menempati gedung bersama dengan KPP Madya Pekanbaru di JL. MR.SM. Amin (Ring Road Arengka II) Pekanbaru.

Dengan bergulirnya modernisasi dan rekstrukturisasi Kantor (secara bertahap dimulai tahun 2002), maka pada tanggal 27 Mei 2008 berdirilah KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Berdirinya KPP Pratama Pekanbaru Tampan diawali dengan adanya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-95/PJ/2008 Tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja dan Saat Mulai Beroperasinya Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Nanggroe Aceh Dasussalam Dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara II, Serta Pelayanan Pajak Pratama Dan/Atau Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau Dan Kepulauan Riau, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Kalimantan Timur, Dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat Dan Tenggara. Dengan demikian, sejak saat itu KPP Pratama Pekanbaru Tampan memasuki babak baru dalam modernisasi Kantor pelayanan pajak secara nasional, dan dibawah naungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau.

## 2.2 Tipologi, Tugas dan Fungsi

### 2.2.1 Tripologi

Perubahan yang terjadi di KPP Pratama Tampan DJP yang menerapkan sistem administrasi perpajakan modern antara lain adalah organisasi yang berdasarkan fungsi, bukan berdasarkan jenis pajak.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KPP Pratama merupakan integrasi dari tiga kantor operasional DJP, yaitu: Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Kantor Pemeriksaan dan Penyelidikan Pajak (Karikpa). Dengan demikian, dengan beroperasinya KPP Pratama, Wajib Pajak dapat melaksanakan semua kewajibannya dalam satu kantor, Berbeda dengan KPP WP Besar dan KPP Madya yang hanya mengadministrasikan sebagian kecil WP Badan dengan skala besar dan menengah, KPP Pratama akan menangani WP Badan kelas menengah ke bawah yang jumlahnya mencapai ribuan, WP Orang Pribadi dan Objek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

Pembentukan KPP Pratama Tampan sendiri tidak dimaksudkan untuk meningkatkan penerimaan melalui pengawasan yang intensif, dan kepada perluasan jangkauan pelayanan perpajakan, ekstensifikasi WP Orang Pribadi, serta peningkatan citra DJP di mata masyarakat luas.

KPP Pratama Tampan menerapkan sistem administrasi perpajakan modern dengan karakteristik-karakteristik antara lain: organisasi yang berdasarkan fungsi, sistem informasi yang terintegrasi, sumber daya yang kompeten, sarana kantor yang memadai dan tata kerja yang transparan. Sistem hukum pajak sebagai hukum publik yaitu, sifatnya yang sangat dinamis mengikuti perkembangan lingkungannya, seperti politik, ekonomi, praktik bisnis, dan lain sebagainya. Diperkirakan, dengan penggabungan kedua sistem tersebut akan tercipta suatu sistem informasi yang akan membawa dampak pada peningkatan pelayanan, mempermudah pengawasan, dan optimalisasi pemanfaatan data. Di sisi lain,

sumber daya manusia dalam kantor ini telah menerapkan kode etik yang ketat yang diimbangi dengan pemberian remunerasi yang lebih baik.

Setiap pegawai yang akan ditempatkan di kantor yang telah menerapkan administrasi modern wajib menandatangani pernyataan kesanggupan melaksanakan kode etik pegawai. Pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan terdapat petugas *Account Representative* (AR) yang siap melayani dan memberikan konsultasi kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak dapat menghubungi AR baik secara langsung bertatap muka, ataupun melalui telepon, faximile, maupun e-mail. Disamping itu, AR juga bertugas untuk mengawasi kewajiban perpajakan wajib pajak secara intensif.

### 2.2.2 Tugas

KPP Pratama Pekanbaru Tampan mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### 2.2.3 Fungsi

Dalam Pasal 58, KPP Pratama menyelenggarakan fungsi: Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan, Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan



Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, Pelaksanaan ekstensifikasi, Penata usahaaan piutang pajak dan pelaksanaan dalam penagihan pajak, Pelaksanaan pemeriksaan pajak, Pengawasan kepatuhan dalam kewajiban perpajakan, Pelaksanaan konsultasi perpajakan, Pelaksanaan intensifikasi, Pembetulan ketetapan pajak Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan, Pelaksanaan administrasi kantor.

### 2.3 Visi dan Misi KPP Pratama Perkanbaru Tampan

Adapun yang menjadi Visi dan Misi Direktorat Jendral Pajak secara umum dimana termasuk di dalamnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan adalah sebagai berikut:

#### 2.3.1 Visi

Visi KPP Pratama Pekanbaru Tampan adalah “Menjadi Institusi Pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern, efektif, efisien, dan dipercayai masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi”.

#### 2.3.2 Misi

Misi KPP Pratama Pekanbaru Tampan adalah “Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan anggaran pendapatan dan belanja negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien”.

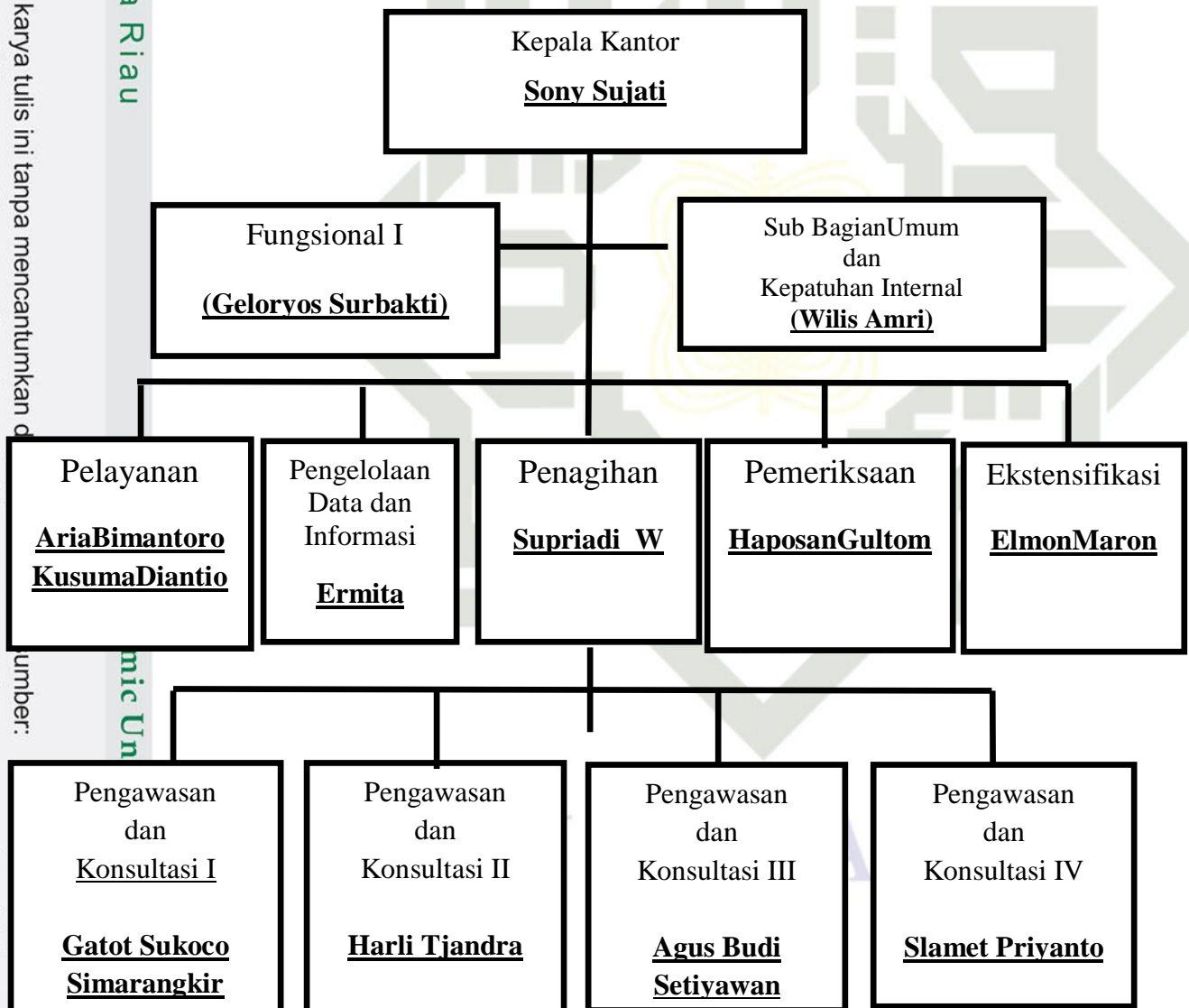
#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Struktur Organisasi KPP Pratama Pekanbaru Tampan

Struktur organisasi adalah suatu bagan yang menggambarkan secara sistematis mengenai penetapan, tugas, fungsi, wewenang serta tanggung jawab masing-masing bagian dalam sebuah organisasi dengan tujuan untuk menciptakan keharmonisan dalam bekerja sehingga pekerjaan dapat terlaksana dengan baik dan teratur.

Gambar 2.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Pekanbaru Tampan



Sumber: {Dashboard KPP:2020}

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **Uraian Tugas KPP Pratama Pekanbaru Tampan**

Uraian tugas bagian/unit Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan mempunyai unit kerja masing-masing yaitu:

### **1. Kepala Kantor**

Mengkoordinasikan penyusutan rencana kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebagai bahan penyusunan rencana strategis kantor wilayah. Mengkoordinasikan pengamanan penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan kegiatan ekonomi keuangan dan realisasi penerimaan tahun lalu. Mengkoordinasikan pelaksanaan tindak lanjut kesepahaman sesuai arahan kepala kantor wilayah. Mengkoordinasikan rencana pencairan data strategis dan potensi dalam rangka intensifikasi atau ekstensifikasi perpajakan. Mengkoordinasi pengolahan data guna menyajikan informasi perpajakan.

### **2. Sub Bagian Umum**

Mengkoordinasikan tugas pelayanan kesekretarian dengan cara mengatur kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan serta rumah tangga dan perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas kantor pelayanan pajak.

### **3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi**

Melakukan pengumpulan, Pencarian, dan pengelolaan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usah penerimaan perpajakan, pengalokasian pajak bumi dan bangunan dan Bea perolehan Hak atas bumi dan Bangunan, pelayanan dukungan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

teksi computer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta penyiapan laporan kinerja.

**4. Seksi Pelayanan**

Mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengelolaan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.

**5. Seksi Penagihan**

Mempunyai tugas Membuat keputusan atas permohonan angsuran/penunda pembayaran piutang pajak dari wajib pajak, Memberi surat teguran (ST), Penerbitan surat perintah penagihan sengketa terhadap wajib pajak tertentu (wajib pajak yang mempunyai edikad baik untuk melakukan pembayaran pajak) Pemeriksaan dalam rangka penagihan, Menerbitkan surat paksa (SP), Membuat surat permintaan pemblokiran rekening bank wajib pajak (apabila wajib pajak memiliki rekening bank), Menerbitkan Surat Perintah Melakukan Penyitaan(SPMP), Membuat daftar usulan penghapusan pajak yang kadaluwarsa penagihan pajak, Menjawab permintaan konfirmasi tunggakan pajak dari KPP lain apa bila ada permohonan permintaan, Membuat usulan pencegahan dan penyandaran terhadap WP tertentu (wajib pajak yang mempunyai edikad baik untuk melakukan pembayan pajak, melunasi pajak yang akan berangkat keluar negeri), Penerbitan surat permintaan jadwal waktu dan Tempat Lelang, Penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**6. Seksi Pemeriksaan**

Mempunyai tugas melakukan puyusan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak, serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

**7. Seksi Ekstensifikasi**

Mempunyai tugas di antaranya:

a. Prosedur Seksi Ekstensifikasi perpajakan:

- 1) Tata cara pendaftaran Objek Pajak Baru dengan penelitian Lapangan.
- 2) Tata cara pendaftaran Objek Pajak Baru dengan penelitian kantor.
- 3) Tata cara pemrosesan dan piñata Usaha Dokumen Masuk.
- 4) Tata cara penerbitan Surat Himbauan untuk ber- NPWP

b. Cara pencairan data dari pihak ketiga dalam rangka pembentukan Bank Data Perpajakan:

- 1) Tata cara pencairan data potensi perpajakan dalam rangka pembuata fiscal.
- 2) Tata cara penyelesaian mutasi sebagai objek dan subjek pajak PBB.
- 3) Tata cara pelaksanaan penelitian Individual objek PBB.
- 4) Tata cara penyelesaian mutasi seluruh objek dan subjek PBB.
- 5) Tata cara pemeliharaan data objek dan subjek pajak PBB.
- 6) Tata cara pembentukan / penyempurnaan.
- 7) Tata cara pembuatan daftar biaya komponen bangunan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I.II.III.IV**

Mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, bimbingan atau himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusutan profil wajib pajak, Analisis kerja wajib pajak, melakukan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding seksi pengawasan dan konsultan.

## **9. Seksi Fungsional**

Mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **2.6 Wilayah Kerja KPP Pratama Pekanbaru Tampan**

Sesuai lampiran II Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 67/PMK.01/2008 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 22/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak (angka 43), Wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Tampan meliputi: Lima Kecamatan di Pekanbaru.



**Table 2.1 Kecamatan dan kelurahan yang termasuk wilayah KPP Pratama Tampan Pekanbaru**

No	Kecamatan	Kelurahan
1	Payung Sekaki	Tampan
		Air Hitam
		Labuh Baru Barat
		Labuh Baru Timur
2	Sukajadi	Jadirejo
		Sukajadi
		Pulau Karam
		Kampung Melayu
		Kampung Tengah
		Kedung Sari
3	Marpoyan Damai	Harjosari
		Wonorejo
		Tangkerang Barat
		Tangkerang Tengah
		Kelurahan Maharatu
4	Bukit Raya	Sidomulyo Timur
		Simpang Tiga
		Tangkerang Labuai
5	Tampan	Tangkerang Selatan
		Simpang Baru
		Tuah Karya
		Sidomulyo Barat

Sumber: Arsip PMK Nomor: 132/PMK.01/2006

## 2.7 Sumber Daya Aparatur KPP Pratama Pekanbaru Tampan

Sumber daya aparatur KPP Pratama Pekanbaru Tampan berjumlah 85 orang, 58 orang didomisilikan oleh pegawai yang relative muda. Hal ini merupakan suatu kekuatan dan potensi yang sangat penting dalam menjalankan tugas dan fungsi yang ada. Mereka adalah generasi muda perpajakan yang masuk ke Direktorat Jendral Pajak dalam posisi yang sudah diperbaharui dengan reformasi perpajakan yang baik sehingga menjadi andalan dalam setiap tugas yang ada.

**Tabel 2.2 Daftar Pegawai KPP Pratama Pekanbaru Tampan**

No	Unit Kerja	Jumlah Pegawai
1.	Kepala Kantor (1 pria)	1
2.	Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal (4 pria + 3 wanita)	7
3.	Seksi Pengolahan Data dan Informasi (3 pria + 3 wanita)	6
4.	Seksi Pelayanan (6 pria + 8 wanita)	14
5.	Seksi Penagihan (5 pria + 1 wanita)	6
6.	Seksi Pemeriksaan (2 pria + 2 wanita)	4
7.	Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan (3 pria+ 2 wanita)	5
8.	Seksi Pengawasan dan Konsultasi I (2 pria + 5 wanita)	7
9.	Seksi pengawasan dan Kosultasi II (4 pria + 2 wanita)	6
10.	Seksi Pengawasan dan Konsultasi III (4 pria+ 2 wanita)	6
11.	Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV (5 pria +1 wanita)	6
12.	Kelompok Jabatan Fungsional (17 pria)	17
<b>Total</b>		<b>85</b>

Sumber: data KPP Pratama Pekanbaru Tampan{2020}

**Tabel 2.3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah Pegawai
1.	SLTA	7
2.	D1	8
3.	D3	21
4.	D4/S1	41
5.	S2	8
<b>Total</b>		<b>85</b>

Sumber : KPP Pratama Pekanbaru Tampan{2020}

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### PENUTUP

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Penerapan Sistem *E-Filing* pada Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan:

1. Bahwa dalam Penerapan Sistem *E-Filing* pada Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan telah sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 06 / PJ / 2014 dan proses penerapannya pun dilakukan secara bertahap, Wajib Pajak harus memiliki *E-FIN (Electronic Filing Identification Number)* terlebih dahulu yang nantinya *E-FIN* akan digunakan untuk mendaftarkan akun DJP Online di website [djponline.pajak.go.id](http://djponline.pajak.go.id). Setelah akun DJP Online terdaftar maka Wajib Pajak sudah dapat melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) menggunakan sistem *e-filing* dengan membuka akun DJP Online dengan memasukkan NPWP dan password.
2. Adapun kendala yang dialami oleh Wajib Pajak pada saat Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan menggunakan sistem *e-filing* sebagian besar terjadi karena masalah koneksi yang terbatas, kurangnya kesadaran internal dari wajib pajak itu sendiri, keengganan wajib pajak untuk memakai aplikasi, pemahaman petugas yang tidak merata dan karakter wajib pajak yang tidak mau secara terbuka melaporkan SPT tahunannya.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wajib Pajak beranggapan bahwa pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) menggunakan *e-filing* sulit dilakukan secara pribadi.

3. Penerapan Sistem E-Filing pada pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Upaya yang telah dilakukan KPP untuk meningkatkan Pelaporan Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yaitu dengan cara melakukan sosialisasi kepada wajib pajak dengan memberikan penjelasan yang lebih jelas mengenai system elektronik ini, dan telah melakukan pemantauan dan pengawasan dimana adanya pegawai yang telah tunjuk untuk memeriksa wajib pajak yang seharusnya menggunakan system elektronik dengan ketentuan wajib pajak yang telah melaporkan SPT sebanyak 25 SPT.

#### 4.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan agar lebih ditingkatkan kembali sosialisasi yang dilakukan kepada Wajib Pajak, dengan cara memberikan pemahaman tentang penggunaan *e-filing* ataupun pemberian pemahaman tentang hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak dan diperbanyak juga sosialisasi dan penjangkaran langsung ke perusahaan yang ada dalam wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Tampan agar semakin mendorong wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya menggunakan *e-filing*.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Apabila Wajib Pajak melaporkan SPT secara pribadi disarankan untuk menggunakan koneksi internet berkecepatan tinggi untuk memudahkan dalam pelaporan serta untuk mengantisipasi keadaan dimana koneksi internet yang masih stabil. Lebih mengoptimalkan dan memaksimalkan sistem informasi untuk lebih mengembangkan aplikasi *e-filing* itu sendiri.
3. Disarankan kepada Wajib Pajak agar lebih aktif lagi menggali informasi mengenai perpajakan dikarenakan saat ini sudah banyak kemudahan yang dapat diperoleh dalam melakukan prosedur perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi sehingga diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak agar lebih patuh lagi terhadap Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran : Q.S. Al-Baqarah ayat :195
- Q.S. An-Nisa' ayat :59
- Q.S. At-Taubah ayat :29
- Bohari. 2016. *Pengantar Hukum Pajak*. Jakarta: Rajawali Pers
- Burton, Richard. 2009. *Kajian Aktual Perpajakan*. Jakarta: Salempa Empat
- Direktorat Jenderal Pajak. 2014. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 06/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* dan merupakan Pegawai Tetap Pada Pemberi Kerja Tertentu.
- Djafar Saidi, M. 2014. *Pembaruan Hukum Pajak*. Jakarta: Rajawali Pers
- Fitriandi, Primaandita, dkk. 2015. *Kompilasi Undang- Undang Perpajakan. Terlengkap*. Jakarta: Salemba Empat
- Forethought. 2012. *Sekejap Mengisi SPT Tahunan*. Yogyakarta: Andi
- Gusfahmi. 2007. *Pajak Menurut Syariah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi
- Muljono, Djoko. 2017. *Siapa Bilang Lapor Pajak Memusingkan?.* Yogyakarta: Andi
- Haydayat, Nurdin dan Dedi Purwana ES. 2017. *Perpajakan Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Rahayu, Kurnia, Siti. 2010. *Perpajakan*, Yogyakarta: Andi
- Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan: Teori dan Kasus*, Edisi 10 Buku 1, Jakarta: Salemba Empat
- Rusjdi, Muhammad. 2007. *KUP (Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan)*. Jakarta: Indeks
- Sahaan, Marihot Palala. 2004. *Utang pajak, pemenuhan kewajiban, dan penagihan pajak dengan surat paksa*. Jakarta: Raja Grafindo Persada





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

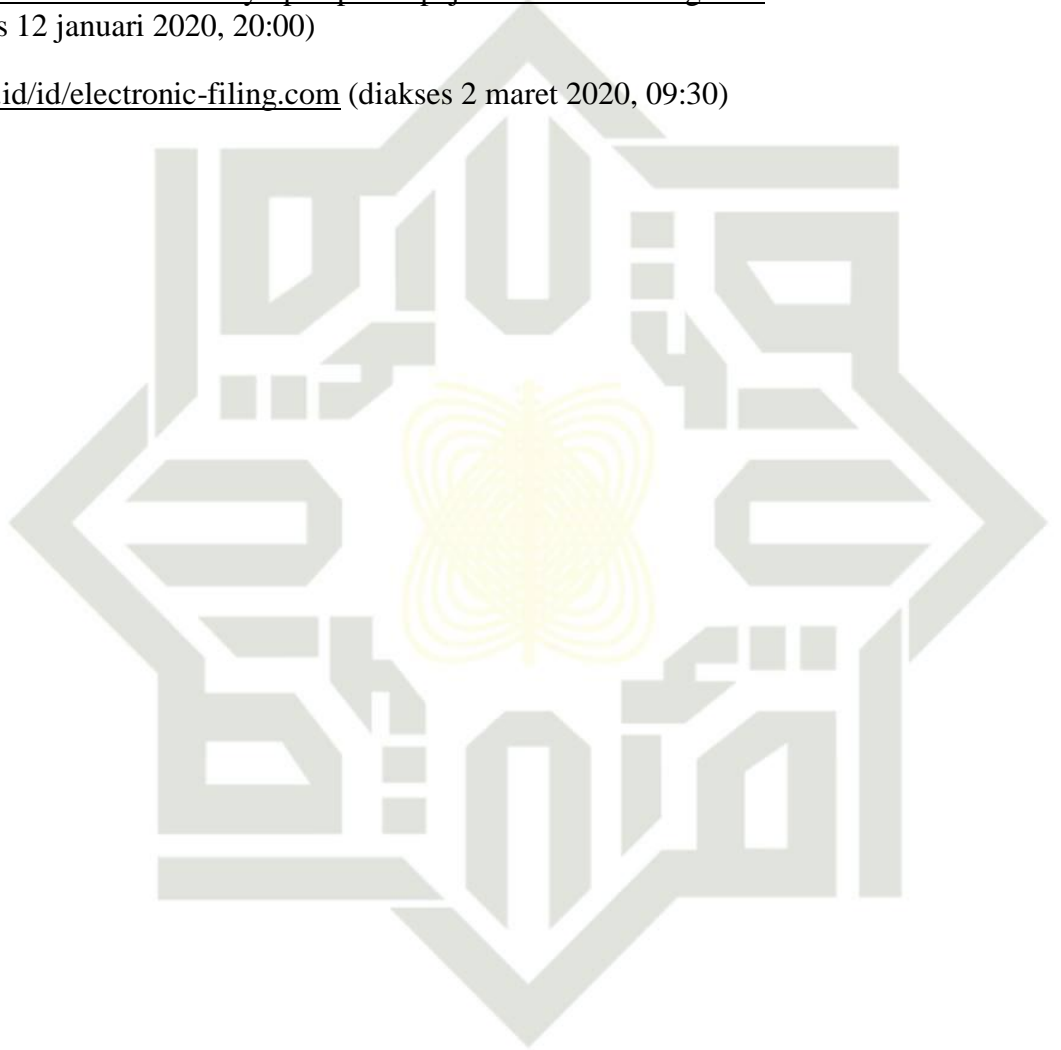
Soemitro, Rochmad. 1977. *Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan*. Jakarta: Eresco

Undang-Undang Pajak Lengkap Tahun 2013, Jakarta, Mitra Wacana Media

Waluyo. 2017. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat

[www.pajak.go.id/content/mudahnya-pelaporan-pajak-melalui-e-filing.com](http://www.pajak.go.id/content/mudahnya-pelaporan-pajak-melalui-e-filing.com)  
(diakses 12 januari 2020, 20:00)

[www.pajak.go.id/id/electronic-filing.com](http://www.pajak.go.id/id/electronic-filing.com) (diakses 2 maret 2020, 09:30)



UIN SUSKA RIAU

## Lampiran

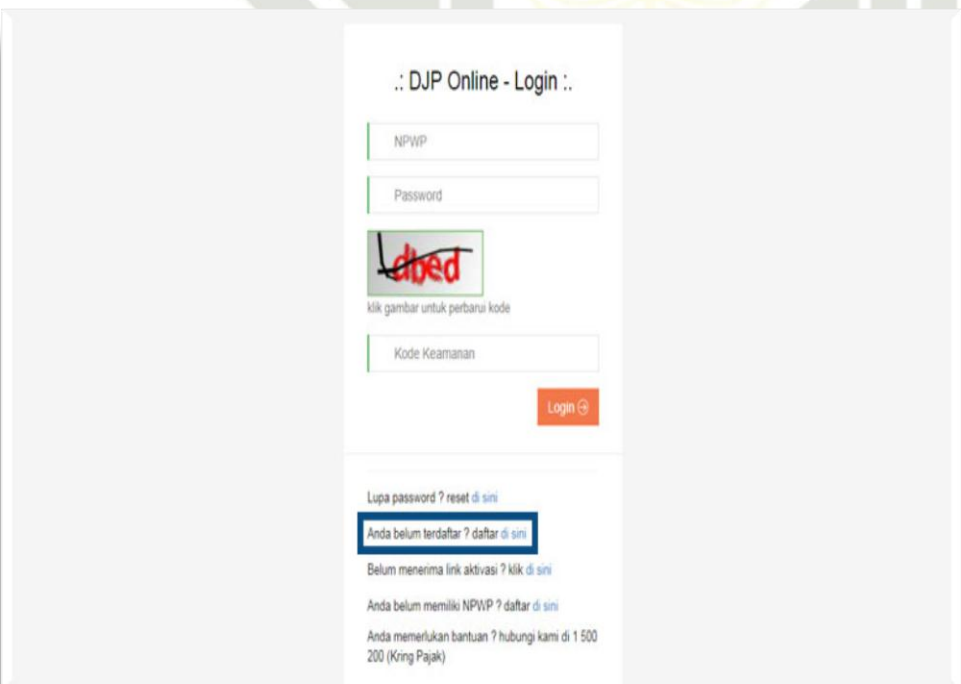
### Tutorial Pendaftaran *E-Filing* :

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



The screenshot shows the 'DJP Online' registration page. At the top, there's a header with the 'DJP Online' logo and navigation links for 'DJP Online', 'E-Filing', 'E-Billing', and 'E-Tracking'. Below the header, the word 'Registrasi' is displayed. The main section is titled 'Pendaftaran Pengguna DJP Online'. It contains a form with the following fields: 'Nama Wajib Pajak' (filled with 'NUR ROKHMAN'), 'Email', 'Nomor Handphone', 'Password', and 'Konfirmasi Password'. There are 'Batal' (Cancel) and 'Simpan' (Save) buttons at the bottom right of the form.



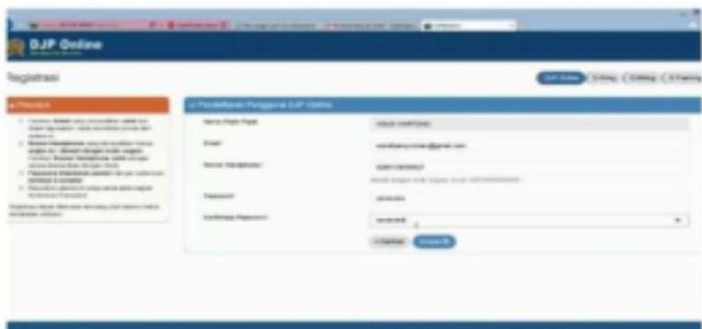
The screenshot shows the 'DJP Online - Login' page. It features a login form with fields for 'NPWP', 'Password', and 'Kode Keamanan'. There is a 'Login' button. Below the login form, there are links for 'Lupa password ? reset di sini', 'Anda belum terdaftar ? daftar di sini', 'Belum menerima link aktivasi ? klik di sini', and 'Anda belum memiliki NPWP ? daftar di sini'. At the bottom, there is a note: 'Anda memerlukan bantuan ? hubungi kami di 1 500 200 (Kring Pajak)'.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



sesuai sesuai, masukkan alamat email berikut Anda. Alamat email tersebut akan digunakan sebagai sarana penyampaian informasi terkait dengan djp online. Lalu, masukkan nomor handphone Anda.



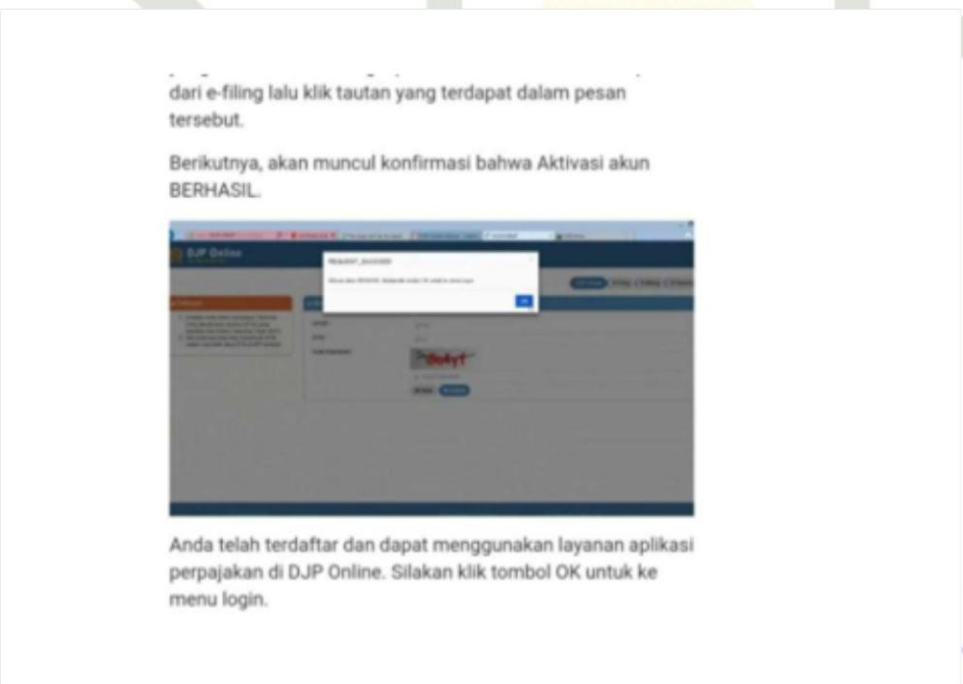
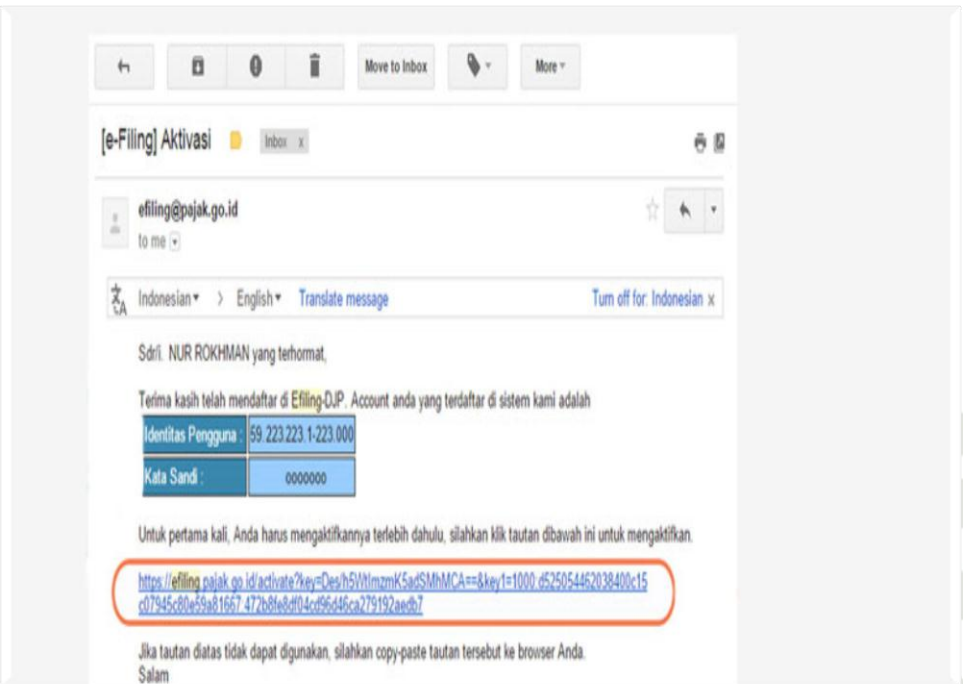
Kemudian buat password untuk mengakses akun djp online Anda.... dan ketik ulang pada kolom konfirmasi password. Apabila Anda telah selesai lalu klik tombol simpan.

Langkah berikutnya, Buka tautan baru pada web browser Anda untuk mengakses email. Lakukan log in untuk membuka email Anda.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tutorial pelaporan SPT menggunakan *e-filing* :

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Petunjuk**

**Pekerjaan Bebas** adalah pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan yang tidak terikat oleh suatu hubungan kerja.

**Pisah Harta** adalah apabila, dikehendaki secara tertulis oleh suami-istri berdasarkan perjanjian pemisahan harta dan penghasilan.

**Menjalankan Kewajiban Perpajakan Sendiri (MT)** adalah apabila, dikehendaki oleh istri yang memilih untuk menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya sendiri.

**e-SPT** adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. Anda dapat mengunduhnya [di sini](#).

**Penghasilan Bruto** adalah jumlah seluruh penghasilan bruto yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak sehubungan dengan pekerjaan selama Tahun Pajak yang

**Formulir SPT**

Apakah Anda Menjalankan Usaha atau Pekerjaan bebas?

☐ Ya

☒ Tidak

Apakah Anda seorang Suami atau Istri yang menjalankan kewajiban perpajakan terpisah (MT) atau Pisah Harta?

☐ Ya

☒ Tidak

Apakah Penghasilan Bruto Yang Anda Peroleh selama setahun Kurang dari 60 Juta Rupiah?

☐ Ya

☒ Tidak

Anda Dapat Menggunakan formulir 1770 S, pilihlah form yang akan digunakan

☐ Dengan Bentuk Formulir

☒ Dengan panduan

**SPT 1770 S dengan panduan**

**SPT 1770 S - Langkah ke- 18 dari 18**

**SPT Anda**

Jenis Formulir	1770S
Tahun Pajak	2015
Pembetulan Ke	0
Status	Nihil
Jumlah KBLB	

**Kirim**

Kode Verifikasi:  18 spt 18 spt 18 spt





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA KEPADA KEPALA SEKSI  
PELAYANAN KPP PRATAMA PEKANBARU TAMPAN**

1. Apa yang dimaksud sistem *e-filing*?
2. Apakah penerapan sistem *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT tahunannya?
3. Apakah penerapan sistem *e-filing* di KPP Pratama Pekanbaru Tampan sudah sesuai dengan perundang-undangan perpajakan?
4. Apa faktor pendukung dan penghambat yang paling utama sekali dalam melaporkan SPT menggunakan *e-filing* tersebut ?
5. Apa saja kendala yang sering terjadi pada saat pelaporan SPT menggunakan sistem *e-filing* ?
6. Langkah apa yang akan dilakukan oleh KPP Pratama Pekanbaru Tampan untuk meningkatkan jumlah WP dalam melaporkan SPT tahunannya?



2	Data WP Secara Manual				
	2017	66,060			
	2018	41,850			
	2019	21,940			
3	Data WP Efilig 20	32,516			
	hanya ada data efilig dan 2019				
4	hanya ada data 2019				
	1770 S	25,000			
	1770 SS	23,394			
	sumber : infomon				
5	target efilig hanya ada pada tahun 2019				
Target 2019	Badan	OP (1770)	BP S (1770 S	Total	
KPP Tampan	4,345	4,804	21,159	30,308	
Realisasi 2019	Badan	OP (1770)	BP S (1770 S	Total	
KPP Tampan	4,613	3,587	24,316	32,516	
	sumber : apportal				
6	2015	2016	2017	2018	2019
Badan	4,449	4,488	4,554	4,703	5,981
OP Non Karyawan	3,850	4,153	5,163	6,802	8,227
OP Karyawan	38,330	42,616	39,886	37,944	46,189
Realisasi SPT Total	46,629	51,257	49,603	49,449	60,397
	sumber : dashboard				
7	2015	2016	2017	2018	2019
Badan	8,942	7,699	8,158	9,522	9,166
OP Non Karyawan	9,207	5,978	7,222	7,318	9,940
OP Karyawan	82,158	71,389	66,208	49,609	62,593
WP Terdaftar Wajib S	100,307	85,066	81,588	66,449	81,699
WP tidak lapor SPT Ta	2015	2016	2017	2018	2019
Badan	4,493	3,211	3,604	4,819	3,185
OP Non Karyawan	5,357	1,825	2,059	516	1,713
OP Karyawan	43,828	28,773	26,322	11,665	16,404
Total	55,693	35,825	34,002	19,018	23,321
	sumber : dashboard				
Kepatuhan	2015	2016	2017	2018	2019
Badan	49.75%	58.29%	55.82%	49.39%	65.25%
OP Non Karyawan	41.82%	69.47%	71.49%	92.95%	82.77%
OP Karyawan	46.65%	59.70%	60.24%	76.49%	73.79%
Total	46.49%	60.26%	60.80%	74.42%	73.93%

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Diambil sebagai acuan atau sumber yang relevan untuk kepentingan penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dianggap mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal Cipta Diturunkan Jndang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/353/2020  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Bimbingan Laporan Penelitian

Pekanbaru, 21 Januari 2020 M  
25 Jumadil Awwal 1441 H

Kepada  
Yth. Sahwitri Triandani, SE, M.Si  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.  
Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Sherly Leonita  
NIM : 01770623148  
Jurusan : D3 Administrasi Perpajakan  
Semester : V (Lima)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun laporan penelitian dengan judul: **"Analisis Penerapan Sistem E-Filling pada Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru Tampan"**. Sehubungan dengan itu, kami menunjuk saudarasebagai pembimbing dalam menyelesaikan laporan penelitian mahasiswa tersebut di atas.

Demikianlah disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.



Dr. Drs. H. Muh Said HM, M.Ag, MM  
NIP. 19620512 198903 1 003





UN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekosos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/354/2020  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian

Pekanbaru, 21 Januari 2020 M  
25 Jumadil Awwal 1441 H

Kepada  
Yth. Kepala  
Kantor Wilayah Direktorat  
Jenderal Pajak Provinsi Riau  
Jl. Jenderal Sudirman No. 247  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Sherly Leonita  
NIM. : 01770623148  
Jurusan : D3 Administrasi Perpajakan  
Semester : V (Lima)

bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka menyelesaikan laporan penelitian  
yang berjudul: "Analisis Penerapan Sistem E-Filling pada Pelaporan Surat  
Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor  
Pelayanan Pajak Pekanbaru Tampan" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara  
berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dekan,

Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM  
NIP. 19620512 198903 1 003



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DJP RIAU**

JALAN JENDERAL SUDIRMAN NO 247 PEKANBARU 28118  
TELEPON NO.(0761) 28201 FAKSIMILE NO.(0761) 28202 SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021)1500200  
EMAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

Nomor : S- 32 /WPJ.02/2020  
Sifat : Biasa  
Hal : Pemberian Izin Riset

31 Januari 2020

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15  
Pekanbaru

Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau nomor Un.04/F.VII/PP.00.9/354/2020, tanggal 21 Januari 2020 hal Penelitian atas:

nama / NIM : Sherly Leonita / 01770623148

dengan ini Kepala Kanwil DJP Riau memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan riset/penelitian pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapatkan digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/Negara sebagaimana diatur dalam Pasal 34 Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirimkan melalui email ke alamat sebagai berikut: [perpustakaan@pajak.go.id](mailto:perpustakaan@pajak.go.id).

Demikianlah disampaikan, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kantor,  
Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan  
dan Hubungan Masyarakat



Syarifuddin Syafri

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### BIOGRAFI PENULIS



**Sherly Leonita** lahir di Pekanbaru, 19 Agustus 1999 yang merupakan anak kedua dari dua bersaudara yang dilahirkan pasangan Bapak Sutoyo dan Ibu Misnawati dan mempunyai saudara yang bernama Edo Mardianto.

Pendidikan yang ditempuh oleh penulis bermula dari TK As-Sakinah (2004-2005), SD Negeri 028 Siak Hulu (2005-2011), SMP Negeri 1 Siak Hulu (2011-2014), SMA Negeri 2 Siak Hulu (2014-2017). Selanjutnya meneruskan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri di Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial mengambil jurusan D3 Administrasi Perpajakan.

Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Wilayah Direktorat Jederal Pajak Riau (Juli-Agustus 2019). Dan melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan (Februari-April 2020) untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau maka penulis mengajukan judul Tugas Akhir dengan Judul : “ **Penerapan Sistem E-Filing Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan**”

UIN SUSKA RIAU